

**PERANAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU
DI HOTEL PRAMESTHI SOLO**



LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pada Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata**

**OKY DYAH PRACTICA
C9410035**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA
2013**

PERANAN *FRONT OFFICE DEPARTEMENT*
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU
DI HOTEL PRAMESTHI SOLO

(Studi Dalam Tahun 2013)

Disusun Oleh

Okky Dyah Prastica

C9410035

Telah disetujui oleh pembimbing

Pembimbing



SUGIMAN, S.E., M.M

Mengetahui

Ketua Program D III UPW



DRA.Hj. SNAINI W., M.Pd

NIP 195905091985032001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : PERANAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT*
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA TAMU DI HOTEL PRAMESTHI
SOLO

Nama Mahasiswa : Oky Dyah Prastica
Nomor Induk Mahasiswa : C9410035
Tanggal Ujian : 24 Juli 2013

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

Drs. Suharyana, M.Pd
Ketua

(.....)

Deria Aji Wijaya, S.ST, M.Sc
Sekretaris

(.....)

Sugiman, SE.MM
Penguji Utama

(.....)

Umi Yulianti, SS, M.Hum
Penguji Kedua

(.....)

Surakarta, Juli 2013

Dekan



Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph. D
NIP. 196003281986011001

MOTTO

“Sedikit pengetahuan disertai tindakan adalah lebih berharga daripada banyak pengetahuan namun tak ada tindakan apapun” (Kahlil Gibran)

“Biarkan hidup mengalir seperti air, tetapi ingatlah, air yang mengalir pun suatu saat juga pasti akan bermuara” (Penulis)



commit to user

PERSEMBAHAN



Karya ini kupersembahkan kepada :
Orangtua dan keluarga besar yang
selalu mendukung dan mendoakanku.

commit to user

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilamin atas kehadiran Allah SWT, berkat dan rahmat serta karuniaNya yang telah melindungi dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi bagi mahasiswa Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, Tugas Akhir ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan lancar dan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada :

1. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph.D selaku dekan Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Dra. Isnaini W, M.Pd selaku Ketua Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberi petunjuk dan saran-saran serta pengarahan yang sangat berharga sehingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini.
3. Drs. Suharyana, M. Pd selaku sekretaris Program Diploma III Usaha Perjalanan Pariwisata, yang selalu memberi petunjuk bijak dan semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.

commit to user

4. Sugiman, SE. MM selaku pembimbing yang telah memberi koreksi, dan masukan, yang sangat berharga bagi penulis. Sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Segenap Dosen Pengajar Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmunya.
6. Lab. Tour Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.
7. Teman-teman Prodi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2010 yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Serta pimpinan dan seluruh karyawan Hotel Pramesthi Kartasura yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti dan mencari data-data guna melengkapi Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir masih belum sempurna, oleh karena itu semua kekurangan, kritik, dan saran dari pembaca akan diterima dengan senang hati demi penyempurnaan tulisan ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Surakarta, Juli 2013

Penulis

commit to user

ABSTRAK

Oky Dyah Prastica. 2013. C9410035. Peranan *Front Office Department* dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu di Hotel Pramesthi Solo. Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang bagaimana peranan *Front Office* sebuah hotel untuk memberikan pelayanan kepada tamu agar tamu mendapatkan segala sesuatu yang dijanjikan oleh pihak hotel dan mewujudkan tujuan sebuah hotel bahwa tamu tersebut dapat datang kembali. Dalam hal ini tidak terlepas dari bagaimana cara petugas memberikan pelayanan kepada tamu baik dari departemen *front office* maupun departemen yang lain.

Penulisan laporan ini disajikan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kepada tamu hotel. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi, wawancara dan studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Front Office Department* Hotel Pramesthi mempunyai peranan yang cukup besar dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena departemen kantor depan yang mempunyai kontak langsung dan akan memberikan kesan pertama dan terakhir kepada tamu yang datang.

Kesimpulan yang dapat diambil bahwa *Front Office Department* Hotel Pramesthi mampu memberikan pelayanan kepada tamu, sehingga hotel tidak pernah sepi dan terbukti bahwa banyak tamu hotel yang merupakan langganan yang sudah bertahun-tahun dan datang kembali ke hotel.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
F. Kajian Pustaka	8
1. Peranan Kantor Depan	10
BAB II SEJARAH BERDIRINYA HOTEL PRAMESTHI	14
A. Struktur Organisasi Hotel Pramesthi	17
B. Transportasi dan Aksesibilitas	19
C. Filosofi Penggambaran Bentuk Logo Hotel Pramesthi	20
D. Visi, Misi Hotel Pramesthi	20
E. Fasilitas Hotel Pramesthi	22

F. Pramesthi <i>Convention Centre</i>	24
BAB III PERANAN <i>FRONT OFFICE DEPARTMENT</i> DALAM	
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI HOTEL	
PRAMESTHI SOLO.....	28
A. Peranan <i>Front Office</i> dalam Sebuah Hotel.....	28
B. Cara Petugas <i>Front Office</i> Hotel Pramesthi dalam Memberikan	
Pelayanan kepada Tamu	39
C. Hubungan <i>Front Office Department</i> dengan <i>Department</i> yang Lain Di	
Hotel Pramesthi dalam Rangka Memberikan Pelayanan kepada Tamu ..	43
D. Penanganan Keluhan Tamu.....	47
E. Kendala-kendala yang dihadapi <i>Front Office</i> di Hotel Pramesthi	51
BAB IV PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Informan

Lampiran 2 Peta Lokasi

Lampiran 3 Hotel Pramesthi Solo

Lampiran 4 Brosur-brosur



commit to user